

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2017

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

CAJA DE PREVISIÓN DE LA
DEFENSA NACIONAL

Marzo, 2018
Paseo Bulnes 102, Santiago
www.capedena.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
3. Resultados de la Gestión año 2017	8
4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022.....	16
5. Anexos	19
Anexo 1: Identificación de la Institución	20
a) Definiciones Estratégicas 2014-2018.....	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	21
c) Principales Autoridades	22
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
Anexo 3: Recursos Financieros.....	33
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017	49
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017	50
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017	55
Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.	59
Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.....	61
Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018.....	62
Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018	62
Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017	63

1. Presentación Cuenta Pública

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.156 funcionarias/os de planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2017 fue de M\$ 7.395.597.012.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

Atender 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud, realizando más de 5.600 atenciones en los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA, mediante convenios con instituciones de la Red de Salud Pública, con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera y democratizar el acceso a una salud de calidad.

A través de la Dirección del Trabajo, se alcanzó la conciliación total o parcial de 156.376 solicitudes, sobre un total de 177.700 requerimientos de conciliación individual. Así como también, la realización de 145 mesas de trabajo tripartitas, permitiendo que 349 empresas firmaran acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Y respecto a derechos fundamentales, se logró dar término a 2.807 denuncias por vulneración de derechos, equivalentes al 82 % del total de denuncias.

Un total de 171.349 familias fueron beneficiadas con créditos otorgados por Dirección General del Crédito Prendario, a través de sus 21 sucursales en todo el país, alcanzando un monto total de \$36.810.153.490.- en préstamos.

Mediante la red IPS-ChileAtiende, con sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles, se realizaron 6.829.878 atenciones presenciales. Asimismo, se realizó un pago promedio mensual de 781.638 pensiones, correspondientes a MM\$ 1.998.802. Finalmente, siendo la principal entidad pagadora de beneficios sociales del Estado, realizó pagos por más de MM\$ 298.000.

En materia de Seguridad Laboral, se pagaron M\$ 38.036.068.- por concepto de beneficios económicos a los trabajadores/as que sufrieron algún grado de incapacidad o muerte producto de un accidente laboral; M\$ 55.262.047 por pagos de atenciones médicas curativas y; M\$ 8.230.502 prestaciones preventivas.

En el ámbito de la empleabilidad y el empleo, más de 1.600.000 personas a nivel nacional participaron de los distintos Programas de Capacitación y Empleo de SENCE, logrando destacar las 59.382 personas beneficiadas

con los programas Más Capaz y Capacitación en oficios y las 826.783 personas beneficiadas con el Subsidio al Empleo de la Mujer y el Subsidio al Empleo Joven, los que representan un gasto efectivo de M\$ 228.897.041.-

Por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social, en su contribución para el fortalecimiento de los derechos de los trabajadores, colaboró en la promulgación de importantes leyes, tales como la ley N° 20.984 que regula la calificación de trabajo pesado; la ley N° 21.012 que garantiza la seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia; la ley N° 21.054 que elimina la diferencia entre obrero y empleado y; la ley N° 21.063 que crea un seguro para el acompañamiento de niñas y niños que padezcan una condición grave de salud.

En virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, la Subsecretaría del Trabajo desarrolló 28 mesas de diálogo social, beneficiando a 152 organizaciones, entre sindicatos y empresas, con una inversión de M\$ 283.927. Por otra parte, fueron beneficiadas 26.064 personas mediante su programa de Inversión en la comunidad y sus cuatro programas de fomento a la empleabilidad, con un presupuesto ejecutado de M\$ 84.541.122. Así como también, en el marco de la implementación de la Estrategia Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Adolescente Trabajador 2015 – 2025, se actualizó el reglamento para la aplicación del Artículo 13 del Código del Trabajo, modificando el listado de las actividades consideradas como peligrosas para la salud y el desarrollo de los adolescentes.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se realizaron 13 mil procesos de evaluación y certificación, logrando que 5.682 personas obtuvieran la certificación de sus competencias. En este mismo ámbito, dicha Comisión entregó a SENCE 74 nuevos planes formativos, para que sean puestos a disposición de las entidades de capacitación laboral para la ejecución de cursos y cierre de brechas.

En cuanto a la labor de fiscalización a organismos regulados llevada a cabo por la Superintendencia de Pensiones, dicha entidad ejecutó 39 procesos sancionatorios, con multas por un monto total de UF 9.200. Así como también, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 102.794 consultas recibidas a través de sus canales: presencial, telefónico, correo postal y web.

En el marco de la Seguridad Social, la SUSESO como entidad encargada de administrar los Fondos Nacionales, controló un gasto total de M\$ 821.684.208, correspondiente a los Subsidios: de cesantía, de maternidad y familiar y el Sistema Único de prestaciones familiares.

Caja de Previsión de la Defensa Nacional. Avances de la gestión 2014-2017.

Los logros más relevantes en el período 2014-2017 de CAPREDENA fueron:

En el año 2014 logró el reconocimiento a su gestión de calidad a lo largo de todo el país, a través de la certificación ISO 9001:2008 de sus procesos estratégicos y de soporte, lo que permitió mejorar en el desempeño interno y de atención a sus usuarios.

Durante el mismo año 2014, en el ámbito de los Centros de Salud y Rehabilitación, la Superintendencia de Salud le entregó la acreditación al Centro de Rehabilitación de La Florida, siendo el primer establecimiento de salud en alcanzar este logro en el área de la rehabilitación de personas. Este esfuerzo y compromiso con la

salud de las personas se vio recompensado aún más el año 2016, al convertirse en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad de la Superintendencia de Salud en sus 4 establecimientos (Santiago, Valparaíso, La Florida y Limache), entregando una atención de salud integral y personalizada a pensionados (as), personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

Esto se suma a la acción coordinada con otros servicios públicos, posterior a las catástrofes en el Norte Grande y Valparaíso ocurridas en el primer trimestre del año 2014, donde la institución dispuso inmediatamente de equipos humanos y profesionales para efectuar un levantamiento de necesidades y focalizar en sus usuarios y funcionarios la entrega de sus servicios y ayuda. Para ello, los profesionales de los Centros de Salud y Rehabilitación de Santiago y La Florida se trasladaron a la zona y en articulación con el Servicio de Salud de Valparaíso desarrollaron operativos clínicos y geriátricos, los que constituyeron un valioso aporte a la comunidad y permitieron descomprimir la demanda por atenciones de salud en el sistema público.

Con este mismo objetivo de carácter social, durante los últimos tres años realizó operativos geriátricos y oftalmológicos, en coordinación con otros organismos públicos, en distintas regiones del país que presentaban deficiencias en dichas especialidades médicas, a través de los establecimientos con los que cuenta CAPREDENA en su Red de Salud abierta a la comunidad, en conformidad a las políticas de Gobierno de democratizar el acceso a una salud de calidad, logrando atender más de 700 personas a nivel nacional durante el año 2017.

Durante este último año, logró atender a 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud, realizando más de 5.600 atenciones en los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA, mediante convenios con instituciones de la Red de Salud Pública, con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera y democratizar el acceso a una salud de calidad.

Finalmente, como fruto de su proceso de modernización y ampliación de sus servicios, mejoró sus niveles promedio de satisfacción usuaria en el último trienio, de 84 % en el año 2014 a 89 % en el año 2017, gracias a la atención en sus canales presencial, telefónico y web.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2017, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional, CAPREDENA, es un servicio público descentralizado dependiente administrativamente del Ministerio de Defensa Nacional y en términos presupuestarios, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Su misión es "satisfacer a los usuarios (as) mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente la gestión del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros".

Para la realización de estas tareas cuenta con una dotación efectiva de 450 funcionarios (as) distribuidos en: Casa Matriz (Santiago); agencias regionales (Iquique, Valparaíso, Talcahuano, Valdivia, Punta Arenas) y oficinas (Arica, Antofagasta, La Serena, Talca, Temuco y Puerto Montt). A ellos se suman, los trabajadores (as) de sus cuatro centros de salud, que tienen como función entregar una atención integral y personalizada a pensionados (as); personal de las Fuerzas Armadas y a la comunidad en general.

El pago de pensiones es el principal producto estratégico de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, lo que se refleja en el porcentaje del Presupuesto Institucional 2017, de un 85%.

Se efectuó el pago de un total de 1.276.967 pensiones, con un promedio de 106.414 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año alcanzó a MM\$998.443. Asimismo, se otorgaron 440 préstamos habitacionales, por una suma de MM\$9.901, como resultado de las modificaciones al Reglamento de Préstamos, lo que permitió el otorgamiento de un mayor monto y plazo, posibilitando el acceso a una vivienda propia, sin requerir de deudas adicionales en el mercado bancario.

La Institución cuenta con una Red de Salud abierta a la comunidad, referente a nivel nacional en Rehabilitación y Geriátrica, compuesta por 4 establecimientos: dos de ellos de naturaleza hospitalaria (La Florida y Limache) y dos ambulatorios que otorgan prestaciones médicas y dentales (Santiago y Valparaíso).

Durante el 2015 se convirtió en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud, y hoy está en pleno proceso de re acreditación. En 2017 el Centro de Rehabilitación La Florida logró nuevamente su certificación en calidad y este año lo harán los centros de Santiago, Limache y Valparaíso.

Los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en resolver la problemática de las listas de espera, y en conformidad a las políticas de Gobierno de democratizar el acceso a una salud de calidad, durante 2017 realizó una serie de convenios con Instituciones de la Red de Salud Pública, dependientes del Ministerio de Salud (Servicio de Salud Metropolitano Central, Metropolitano Norte, Metropolitano Sur, Metropolitano Sur Oriente, Valparaíso-San Antonio y Viña del Mar-Quillota), logrando atender 4.668 pacientes derivados de los distintos servicios de salud y realizando más de 5.600 atenciones.

Por su parte, se realizaron mejoras en la infraestructura de la Red, inaugurando cuatro pabellones, más una sala de recuperación anestésica en el Centro de Salud Santiago y la remodelación de dos pabellones, uno de cirugía mayor y otro de cirugía menor, en el Centro de Salud de Valparaíso. Por ello, se podrá atender en una primera etapa 3.500 prestaciones, para posteriormente completar la capacidad total de nuestro centro quirúrgico. En la misma línea, y ante el compromiso de implementar nuevas especialidades, se instaló la Unidad de Salud Ocupacional y distintas sub-especialidades.

Cabe destacar, las campañas preventivas realizadas, tanto para usuarios (as) como para funcionarios (as) de la Institución, con exámenes a bajo costo y charlas informativas (cáncer de mamas, próstata, diabetes, toma de presión, entre otros).

Con el fin de poder acercar la Red a los usuarios (as), tanto pensionados (as) como público en general, se realizaron 22 operativos de los cuales, dos fueron geriátricos y 20 oftalmológicos, logrando atender a más de 700 pacientes, tanto en Santiago como en regiones.

Compartiendo la búsqueda de crear una institucionalidad renovada y un nuevo trato para el empleo público, además de adherir e implementar distintos programas como: Instructivo de Buenas Prácticas Laborales, siendo destacados dos diseños por el Servicio Civil (política de personas y movilidad interna) - Trabajar con calidad de Vida (SENDA) – Mesa de trabajo con las Asociaciones de funcionarios (as) - Prevención de Delitos Funcionarios- Evaluación del Desempeño para Funcionarios (as) regidos por el Código del Trabajo - Concursos de Promoción Intermedia - Unidad Coordinadora de Políticas de Inclusión, entre otras- se inició el rediseño de la División de Personas, para avanzar hacia la nueva División de Gestión y Desarrollo de Personas, que promueva la calidad de vida y las buenas prácticas laborales, como el cumplimiento de los derechos y deberes funcionarios, contribuyendo así a la modernización del Estado y a un mejor empleo público.

Este 2018 mantendremos y profundizaremos las líneas de acción antes señaladas. Por otra parte, incrementaremos nuestros vínculos con el servicio activo y pasivo de las Fuerzas Armadas, potenciando las charlas de desvinculación asistida para contar con usuarios (as) informados en sus derechos y responsabilidades; como también daremos una mirada más actual a los cursos de capacitación que entregamos anualmente a pensionados (as), actualizándolos y enfocándolos en alfabetización digital, permitiendo ampliar así la naturaleza transaccional de nuestra página web, trabajando en la seguridad de la información y en distintos ámbitos que nos permitan enfrentar de mejor manera un mundo digitalizado. Así mismo, en el área de salud, se explorarán nuevas tecnologías como fichas electrónicas y equipamiento tecnológico que puedan aportar al desarrollo de pabellones y ampliar la gama de prestaciones.



CRISTIÁN ROJAS GRÜZMACHER
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

3. Resultados de la Gestión año 2017

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Dando continuidad a lo planteado por la Presidenta Bachelet, que ha recalcado la importancia del trabajo conjunto entre instituciones del Estado, para abordar las políticas sociales, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional ha mantenido y ampliado los convenios en el ámbito de la salud para la resolución de listas de espera del sistema público. Durante el año 2017, se firmó el convenio con el Servicio de Salud Metropolitano Central, Metropolitano Norte, Metropolitano Sur, Metropolitano Sur Oriente, Valparaíso-San Antonio y Viña del Mar-Quillota, logrando atender 4.668 pacientes derivados de los distintos Servicios de Salud, y realizando más de 5.600 atenciones.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

Pensiones

El Pago de Pensiones representa un 83,95% del Presupuesto institucional asignado para el año 2017, siendo el principal producto estratégico de este Servicio.

Durante el periodo se procesó el pago de un total de 1.276.967 pensiones, con un promedio de 106.414 casos mensuales. El monto total involucrado en el pago de pensiones durante el año 2017 alcanzó a MM\$998.443, de los cuales MM\$11.704 corresponden a pagos retroactivos de pensión, que se originan en la diferencia de tiempo que media entre la total tramitación de los documentos que originan la pensión (en la Institución, en la Subsecretaría y en la Contraloría General de la República) y la fecha de pago efectiva de la misma.

El 87,52% de las pensiones se pagó a través de depósitos en cuentas bancarias de los imponentes, mientras que un 12,48%, se concretó mediante el pago presencial a través de las diferentes sucursales del Banco Estado, entidad con la cual se mantiene convenio para este efecto.

En este producto es posible destacar los siguientes avances:

- Implementación, en conjunto con el Banco en convenio, de una aplicación que permite a los usuarios elegir si desean o no contar con la Liquidación de Pensión impresa, evitando la impresión y despacho del documento, en aquellos casos en que no se desea contar con el documento impreso.
- Inicio de operación con nuevo Convenio con el Servicio de Registro Civil para efectos de pareos masivos de información, actualizando la base de pensiones, disminuyendo la generación de pagos no vigentes.
- Desarrollo e implementación de aplicaciones computacionales destinadas a realizar pareos por Garantía Estatal y proceso de Insolvencia y Reemprendimiento.
- Disminución del Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión de 22,33 en el año 2016 a 20,48 días en el período 2017.

Imponentes

Registro de Imposiciones

A partir del año 2017, se está desarrollando un Proyecto que tienen por objetivo la digitación de las cotizaciones previsionales de los imponentes que se encuentran en formato papel, a fin de poblar el Sistema Informático de Registro y Control de Imposiciones. Corresponde a aquellos periodos que no figuran en la base de datos, principalmente anteriores al año 2002.

Con relación a la emisión de certificados de imposiciones que acreditan los periodos cotizados en esta Institución Previsional, durante año 2017, se emitieron 4.228 certificados. Mientras no se encuentre en funcionamiento el Sistema de Registro de Tiempos e Imposiciones, los certificados se generan en forma manual, con un plazo de tramitación promedio de 10.9 días hábiles.

Durante el año 2017, se pagaron 1.309 desahucios por un total de MM\$ 35.743. El desahucio se paga por una sola vez, a aquellos funcionarios que se retiran con derecho a pensión. Cabe señalar que el proceso de liquidación del desahucio durante el año 2017, alcanzó a los 18,38 días.

El pago de bonos de reconocimiento se realiza a aquellos imponentes de CAPREDENA que se retiran de su institución sin derecho a pensión de retiro y que cumplen los requisitos establecido en el DL 3.500. En el 2017 CAPREDENA pagó 606 casos por la suma de MM\$15.063.

Servicios Financieros

Préstamos

El Departamento de Préstamos está sometido a un ambiente de mejora continua y adecuación a los cambios normativos que le son aplicables como actor crediticio, de esta forma está bajo fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), en lo concerniente al control de la tasa máxima convencional, SERNAC Financiero en materia de alzamiento de hipotecas y gravámenes y de la Contraloría General de la República (CGR). Además de la interacción con la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (SUPERIR), para casos sometidos a procesos concursales de renegociación de deudas.

Todos los cambios de marcos regulatorios han implicado la revisión de nuestros procedimientos y la adecuación de aquellos que lo requerían para su armonización con el nuevo ordenamiento jurídico. A de ejemplo está el nuevo procedimiento de alzamiento de hipoteca, sin costo a nuestros Imponentes, en conformidad a la Ley 20.855.- que permitió 232 alzamientos en el año 2017.

Se ha implementado una política de evaluación constante de nuestras tablas de beneficios y sus parámetros asociados, lo cual se ha traducido en aumento de los montos máximos de los créditos habitacionales y de auxilio, rebaja en la tasa de interés y en las primas de seguros de incendio y desgravamen, lo cual va en directo apoyo a nuestros Clientes.

El producto Préstamo de Auxilio aumentó de 9.641 créditos pagados en el año 2016 a 13.330, en el año 2017. La suma de estos préstamos ascendió a MM\$23.411, dando eficaz apoyo a las necesidades de financiamiento a nuestros Imponentes Activos y Pasivos.

Teniendo en consideración el Plan de Riesgos Priorizados, para el área de Cuentas Corrientes, se implementó a contar del mes de mayo el procedimiento de "Intención de Pago", el cual ha permitido mejorar el control de

los ingresos (prepagos) efectuados por nuestros Imponentes y reducir el riesgo de una incorrecta imputación por falta de información.

Se otorgaron 440 Préstamos Habitacionales por un monto total de MM\$9.901 a Imponentes Activos y Pasivos.

En el año 2017 se implementó con éxito el pago vía transferencia electrónica para préstamos habitacionales, de los 440 casos pagados en el año 2017, 115 casos fueron pagados vía transferencia electrónica.

Por su parte, de los 9.641 préstamos de auxilio 4.510 de ellos fueron pagados por este medio, lo que facilita y agiliza el pago de los préstamos.

Alzamiento de Hipotecas Ley 20.855:

Los préstamos habitacionales se encuentran garantizados- a favor de la Caja de Previsión- con hipoteca con cláusula de garantía general, máxima caución, que no sólo garantiza el préstamo otorgado, sino que permite también que CAPREDENA cuente con un inmueble que permita satisfacer no sólo el pago del préstamo habitacional propiamente tal, sino que el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que nuestros imponentes contraigan con nuestra Institución. En el Año 2017, se tramitaron 452 expedientes habitacionales para alzamientos, de los que efectivamente pudieron alzarse, a costo de la Caja 232 casos.

En las licitaciones de seguros colectivos de Desgravamen e Incendio se ha mantenido la tasa para el primer riesgo (desgravamen) en 6.9250%o.- una tasa muy conveniente para nuestros Imponentes y en Incendio se bajó a una tasa de 1.0830%o.

En atención a la obligación legal de efectuar el pago de Impuesto Territorial sobre todos aquellos inmuebles afectos a garantía hipotecaria a favor de la Caja, durante el año 2017 se pagaron a la Tesorería General de la República 7.554 casos por un total nacional de \$379.005.041.-

Servicio Asistencia Social

Durante el año 2017 se cursaron a nivel nacional un total de 20.889 beneficios sociales por un monto \$717.555.161, que incluye los Cuidados Domiciliarios, Complementaciones estadía en Centros Geriátricos y Clínicas Psiquiátricas de larga estadía, Gastos vestuarios y otros, Gastos Habitacionales, Entrega de tarjetas Gift Card, Ayuda por Siniestro o Catástrofe, Talleres y Cursos de capacitación.

Las ayudas económicas directas y complementación de financiamiento en establecimientos de larga estadía, por un monto total de \$ 683.714.285

Lo anterior considera cursos de capacitación y talleres por \$27949492, que beneficiaron a 207 pensionados.

Asimismo se otorgaron 7.407 Préstamos de Asistencia Social por un monto total de \$800.528.738.

Por otra parte, en el año 2017 se otorgaron a nivel nacional 5.479 Certificados de Ampliación de Capacidades de Crédito a los imponente, montepiadas(os), cargas familiares y Empleados(as) Caja, pertenecientes al sistema de salud CAPREDENA que se encuentren afiliados(as) al Fondo

Solidario que excedieron su capacidad de crédito reglamentaria con el objeto que pudieran acceder a las prestaciones de Salud a través del crédito del Fondo de Medicina Curativa.

En estos productos es posible destacar los siguientes avances:

- Desarrollo nueva versión BAS. 2.0.-, cuyo objetivo principal es optimizar el modelo de concesión de beneficios sociales.
- Actualización pauta de indicadores de la evaluación social en sistema BAS.
- Revisión procedimiento de otorgamiento de beneficios sociales.
- Procedimiento Principal del otorgamiento de autorizaciones de crédito que incluye suscripción de garantías de deuda de Medicina Curativa, publicado en Intranet Institucional.

- Sistema de agendamiento horas Asistencia Social a través de página Intranet Institucional, para que el usuario web acceda y visualice horas disponibles. En diciembre 2017 paso a producción para marcha blanca.

Fondo Solidario

El Fondo Solidario al mes de diciembre/2017, contaba con 16.191 afiliados, los cuales pagan mensualmente una prima, que les da derecho a acceder al crédito de medicina curativa, y a otros beneficios asociados al gasto en que incurrir en gastos de salud.

En el año 2017, por concepto de beneficios desgravamen, se pagaron 500 casos por un total de MM\$2.860, mientras que por beneficio complementario, se otorgaron 5.792 bonificaciones, por la suma de MM\$1.944. Ambos beneficios, suman un total de MM\$4.804, que contribuyen además, a mejorar la recuperación de préstamos del Fondo Medicina Curativa.

Fondo de Medicina Curativa

La red asistencial en la cual se apoya el Fondo de Medicina Curativa, para brindar cobertura de salud a los adherentes contempla tres grupos principales de prestadores:

- La Red Asistencial de las instituciones de las Fuerzas Armadas.
- La Red Asistencial de los Centros de Salud y Rehabilitación de CAPREDENA.
- La Red Asistencial de Prestadores de Libre Elección (Fonasa e Isapres).

Este Sistema de Salud cuenta con 22.886 afiliados cuya pensión promedio es de \$475.352.-

Durante el año 2017, se bonificaron 11.532 atenciones médicas por un total de MM\$ 3.068 y otorgando un crédito por el copago ascendente a MM\$ 9.871.

En la gestión del año 2017 es posible destacar los siguientes avances:

- Durante el año 2017, se dio inicio a la gestión de resguardo de deudas mediante la suscripción de pagaré y mandato a aquellos afiliados con deudas con el Fondo Medicina Curativa igual o superior a MM6.
- A contar de enero de 2017, se estableció el copago del 20% por compra de fármacos con crédito del Fondo de medicina Curativa en las farmacias institucionales. Esta medida ha permitido generar una importante disminución del diferencial solventado al crédito.

- Se llevó a efecto el entrenamiento cruzado del personal de en trabajos asignados de personas específicas, con el beneficio de cumplir con la ejecución de los procesos operativos y disminuir la dependencia del recurso humano.

En el ámbito de la División de Atención al Usuario

Durante el año 2017 el quehacer de la División se enfocó principalmente en: potenciar y enriquecer ciertos ámbitos de la experiencia del usuario(a), integrar al usuario(a) en el proceso de diseño de servicios y avanzar en la incorporación de acciones efectivas de inclusión y no discriminación. A la vez que, se mantuvieron las mediciones asociadas a la satisfacción del usuario(a) externo y tiempos de espera promedio, comprometidas con la Dirección de Presupuestos.

De acuerdo con lo anterior, es posible destacar lo siguiente:

Diseño participativo de folletería institucional. Durante los meses de enero y febrero 2017 se diseñó una encuesta para recoger la opinión y sugerencias de los usuarios respecto a los folletos institucionales, dicho instrumento fue aplicado en Casa Matriz, Agencias y Oficinas Regionales, esta información fue considerada como insumo para su diseño en cuanto a tamaño de letra, definición de trámite y contenido.

Formalización y difusión de Rutinas de Atención – Previsión. Durante el año 2017 se levantaron y difundieron diez rutinas de trámites, las cuales contienen detalles y precisiones de todo el proceso de atención asociado a cada trámite, generando una experiencia de servicio a nivel nacional y, además, apalanca el desempeño de nuestros funcionarios(as).

Estandarización de protocolos de atención en espacios no clínicos de los Centros de Salud Institucionales. Se inició el proceso de Levantamiento de Protocolos de Atención en los espacios no clínicos de los Centros de Salud CAPREDENA, considerando las áreas de Informaciones y Acceso y Recepción en el Centro de Salud de Santiago y Centro de Salud Valparaíso.

Disponibilidad a las formas de pago electrónicas. En el marco del proceso de descentralización de funciones hacia los niveles regionales, se realizaron las coordinaciones necesarias en conjunto con las Agencias Regionales, División de Operaciones y División de Administración y Finanzas para posibilitar que las unidades puedan pagar a través de transferencias electrónicas los reembolsos de salud y préstamos de Asistencia Social. De esta forma se incorporó una nueva forma de pago de dichas prestaciones, se disminuye el flujo de pagos realizados desde Casa Matriz y los usuarios pueden optar por la forma de pago de su conveniencia.

Usabilidad en Servicios en Línea. Se inició el proceso de reconfiguración de los distintos menús disponibles en la aplicación, con el propósito de facilitar la navegación de nuestros usuarios(as). Adicionalmente, se diseñó un formato único para todos los documentos que pueden ser obtenidos desde dicha aplicación.

Fortalecer Plataforma de Atención Virtual. A través del análisis y evaluación de las diversas consultas/casos que eran derivados a las unidades especializadas de la División de Operaciones se diseñó e implementó una reconfiguración del sistema de gestión de usuarios, CRM, con el propósito que la plataforma virtual responda directamente al usuario(a), evitando derivaciones innecesarias con el consiguiente beneficio en los tiempos y oportunidad de respuesta.

Adicionalmente, las solicitudes que recibía esta plataforma a través del correo electrónico institucional atencion.publico@capredena.gob.cl fueron vinculadas al sistema corporativo CRM, integrándolas, de esta forma, al sistema de registro de solicitudes, transacciones y requerimientos de los usuarios(as), fortaleciendo la gestión y oportunidad de las respuestas frente a las necesidades de información de los ciudadanos(as).

Por otra parte, y con el propósito de potenciar la comunicación con los(as) usuarios(as) se incrementó el uso de mailing y mensajes de texto (SMS) para enviar información relevante para los beneficiarios. En este sentido, los mailing informan sobre servicios y operativos médicos, mientras que los SMS, notifican a los usuarios(as) cuando los documentos se encuentra disponible para su retiro e informan las anulaciones horas médicas del Centro de Salud Santiago.

Consolidación modelo de atención Call Center. Considerando el reciente término del proceso de integración funcional que unificó en un solo equipo a los funcionarios del call center del Centro de Salud de Santiago y call center del Área Previsional, durante el año 2017 se continuó con un intenso plan de capacitación que incluyó, entre otras, pasantías en la Plataforma de Atención Presencial de Casa Matriz, con el propósito tanto de adquirir conocimientos, como también, adoptar el estándar de atención institucional.

Complementariamente, se ejecutaron medidas para promover en uso del canal telefónico como una alternativa eficiente, accesible y oportuna para los usuarios(as).

Concentración de atención de usuarios en Plataforma Presencial Casa Matriz. Se continuó con el proceso de integración de las trámites que eran gestionados en diversas unidades de las áreas operativas en la Plataforma de Atención Presencial de Casa Matriz, procurando que los(as) usuarios(as) puedan realizar sus trámites en un sólo punto de atención, evitando traslados por diversas dependencias del edificio y esperas adicionales.

En relación a la Perspectiva de Género, el accionar se orientó al fortalecimiento de la igualdad de género, implementando una serie de medidas para informar y brindar mejores servicios a nuestras usuarias, tales como:

- Capacitación a funcionarios(as) en temáticas de género.
- Disminución de los plazos en la tramitación de las pensiones de montepío.
- Plan de Difusión de los derechos previsionales, procurando garantizar el acceso a los beneficios y servicios de acuerdo a sus particularidades y características.
- Plan para incrementar el número de usuarias con modalidad de pago de pensión a través de depósito, impactando fundamentalmente en términos de seguridad.

En el ámbito de la Inclusión, el Vicepresidente Ejecutivo aprobó la conformación de una Unidad de Coordinación Institucional de Inclusión para que junto con diseñar un plan de acción para avanzar en acciones y actividades inclusivas en las dimensiones de Multiculturalidad, Identidad y Equidad de Género, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad, coordinara la instalación de una mesa de trabajo institucional para proponer una Política Institucional de Inclusión.

En este orden de ideas, luego de 4 meses de trabajo, es posible destacar:

- Propuesta de Política Institucional de Inclusión remitida para aprobación del Vicepresidente Ejecutivo.
- Profesionales del Observatorio para la No Discriminación del Ministerio Secretaría General Gobierno realizaron conversatorios con los funcionarios de Casa Matriz, Agencia Regional Valparaíso y Centro de Salud Valparaíso.
- Habilitación permanente de segundo acceso en edificio de Casa Matriz para garantizar su accesibilidad universal.
- Certificación 2018 – 2019, Edificio Accesible Centro de Salud Santiago, Sello Chile Inclusivo, reconociendo los esfuerzos institucionales en la incorporación de medidas dirigidas a garantizar la igualdad en el acceso.

En relación a las métricas de medición de la satisfacción del usuario externo usuaria, esta fue aplicada durante los meses de agosto y septiembre 2017. El estudio fue aplicado a un total de 1.707 personas, compuesto en un 42,7% por mujeres y un 57,3% por hombres.

Sobre los resultados se destaca como mejor evaluado al Canal Presencial con un 93% de satisfacción, luego el canal Web con un 89,3% y el canal telefónico con un 85,1%, este último representa el porcentaje de satisfacción más alto en dicho canal en los últimos 7 años.

Adicionalmente, la institución es percibida como una institución confiable, resolutive y creíble.

Cabe destacar que la encuesta de satisfacción del usuario externo se aplica a nivel nacional por Canal de Atención.

Por otra parte, en cuanto al Indicador de Tiempo de Espera de los usuarios(as) en las Plataformas de Atención Presencial tanto de Casa Matriz como de las Agencias, para el año 2017 consideró como meta que el 84,3% de los usuarios que concurrieran a las plataformas de atención, debía ser atendido en promedio antes de 8 minutos de espera, entendido esta último como el tiempo entre que el usuario obtiene un número de atención hasta que se concreta su atención. En este sentido, el cumplimiento efectivo a nivel nacional fue de 88,7%.

En el ámbito de los Centros de Salud y Rehabilitación

La Red de Salud, cuya razón de ser radica en entregar prestaciones de salud de manera oportuna y de calidad, está compuesta por 4 establecimientos de atención abierta a la comunidad: dos de ellos de naturaleza hospitalaria (La Florida y Limache) y dos ambulatorios de alta complejidad que otorgan prestaciones médicas y dentales (Santiago y Valparaíso), además de los servicios complementarios como: laboratorio clínico, 6 farmacias institucionales (Santiago, La Florida, Valparaíso, Limache, Hospital Militar y Agencia regional Talcahuano) y 4 ópticas (Santiago, Valparaíso y Agencias Regionales de Talcahuano e Iquique). Durante el 2015 se convirtió en la primera Red de Salud de una institución del Estado en estar 100% acreditada en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud; el año 2017, el Centro de Rehabilitación La Florida, se re-acreditó, cumpliendo con el 100% de las características obligatorias que le eran aplicables y con el 97% del total de las características que fueron evaluadas. Por lo que para el presente año, se plantea como desafío la re-acreditación con excelencia a la red completa.

En el marco del "Sello Chile Inclusivo 2017", entregado por Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), se obtuvo la certificación "Edificio Accesible" al Centro de Salud Santiago. A partir del cual se define como desafío, analizar estrategias que permitan avanzar hacia una atención inclusiva tanto para los usuarios, como funcionarios.

Además la Red de Salud, con el fin de poder ampliar y modernizar la entrega de servicios, inauguró cuatro pabellones de cirugía en el Centro de Salud Santiago y dos en el Centro de Salud Valparaíso, por lo tanto la red podrá atender en primera etapa 3.500 prestaciones, para posterior completar la capacidad total de nuestro centro quirúrgico. En la misma línea, y ante el compromiso de implementar nuevas especialidades, se instaló la Unidad de Salud Ocupacional, y distintas sub-especialidades.

Los Centros de Salud y Rehabilitación CAPREDENA con la finalidad de apoyar y ser coadyuvante en la resolución de listas de esperas, y en conformidad a las políticas de Gobierno de democratizar el acceso a una salud de calidad, durante el año 2017 realizó una serie de convenios con Instituciones de la Red de Salud Pública, dependientes del Ministerio de Salud (Servicio de Salud Metropolitano Central, Metropolitano Norte,

Metropolitano Sur, Metropolitano Sur Oriente, Valparaíso-San Antonio y Viña del Mar-Quillota), logrando atender 4.668 pacientes derivados de los distintos Servicios de Salud, y realizando más de 5.600 atenciones.

Con el fin de poder acercar la Red a los usuarios el año 2017, se realizaron 22 operativos de los cuales, 2 fueron geriátricos y 20 oftalmológicos, abiertos tanto para usuarios de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional, como para público en general, logrando atender a más de 700 pacientes, tanto en Santiago como en regiones.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

- **Validación y puesta en marcha del sistema de Registro de Tiempo e Imposiciones (SRTI)** para la generación de certificados de tiempo de servicio en forma automatizada. Este desafío implica el poblamiento de los tiempos de imposiciones de los años 1990 al 2010 al sistema creado para tal efecto y la digitación y carga masiva histórica.

Recursos asignados: Considera recursos presupuestarios para el año 2018 (MM\$170) y posteriores.

- **Migración de base de datos a versión 11G** con el fin de llevar la Base de Datos con la que opera el Sistema de Pensiones a una versión Oracle actualizada, por razones de obsolescencia tecnológica.

Recursos asignados: Se encuentra en proceso de dimensionamiento de recursos presupuestarios que será necesario proveer en años posteriores.

- **Implementación de aplicaciones asociadas a la Ley N°20.735 y Pago proporcional:** Una vez migrada la Base de Datos, será necesario implementar en el sistema de pensiones estos aplicativos, para lo cual, debe definirse un plan de trabajo que incluya pruebas unitarias, pruebas integradas, traspaso de aplicaciones a explotación y puesta en marcha.

Las nuevas aplicaciones de montepío implican cambios en la estructura de datos respecto de lo que existe actualmente, por lo cual, también será necesario realizar un proceso de "migración" a fin de poblar todos los datos faltantes para los casos que se encuentren ya registrados en el sistema, de modo que puedan ser procesados correctamente bajo los nuevos aplicativos.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Actualización del sistema del FAS (Fondo de Auxilio Social) para dar cumplimiento a lo dispuesto por la SBIF,** quien establece un nuevo ámbito regulatorio, específicamente en lo concerniente al control de la tasa máxima convencional de acuerdo al Artículo 31 en la Ley N° 18.010 agregados por la Ley N°20.715.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Explorar nuevas tecnologías como ficha electrónica y equipamiento** tecnológico de los Centros de Salud y Rehabilitación, que puedan aportar a un desarrollo en nuestros pabellones y ampliar nuestra gama de prestaciones.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Actualización y tramitación del Reglamento del Fondo de Auxilio Social (FAS)** que incorpora una nueva modalidad de crédito y mayor flexibilidad para la concesión de beneficios.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Actualizar el Reglamento del Fondo Solidario** de tal manera de contar con un texto refundido y sistematizado acorde a las líneas de acción del Sistema de Salud de la Caja.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Elaboración de un Plan trienal de Desarrollo 2018-2020.** Enfocado a mejorar la concesión de los beneficios que se otorgan a los afiliados al Sistema de Salud de CAPREDENA y mejorar la gestión financiera del Fondo de Medicina Curativa.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Avanzar en la diversificación en la entrega de ayudas sociales** enmarcado en la reevaluación constante de los casos de larga data, con el fin de que los beneficios sociales, alcancen a un mayor número de pensionados en cuanto a frecuencia y oportunidad.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Fomentar la participación** de los/las funcionarios/as en la generación de ideas creativas que aporten a la mejora continua y, por tanto a la excelencia institucional, a través de la instalación de una **cultura de innovación.**

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Incorporar al usuario(a) en el diseño de los servicios institucionales.**

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Incorporar acciones inclusivas para garantizar el acceso igualitario en todas las plataformas de atención de público.**

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Fortalecer la Atención Presencial y su cobertura nacional.** Continuar con el proceso de levantamiento de Rutinas de Atención y Protocolos de los Procesos de Atención Ciudadana, tanto en el área previsual como en los espacios no clínicos de los Centros de Salud y Rehabilitación institucionales.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Fortalecer Call Center institucional.** Continuar con el proceso de integración de la plataforma de Call Center Previsión/Salud y Centros de Salud, incorporando tecnología que permita Menú de Respuesta de Voz interactiva, Grabadoras, Confirmación y Escucha online, entre otras.

Recursos asignados: Se encuentra en proceso de dimensionamiento de recursos presupuestarios que será necesario proveer en años posteriores.

Fortalecer la Atención a través de la Plataforma virtual. Potenciar la usabilidad e interacción por parte de los usuarios(as) respecto a los Servicios en Línea, visibilizando sus beneficios (Servicios y Consultas disponibles).

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Integrar a los funcionarios en Servicio Activo.** Diseñar un plan de comunicación con el personal en Servicio Activo de las Instituciones de las FF.AA., incorporándolos al quehacer de la División de Atención Usuario.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Definir e implementar procedimiento de control ex ante de las atenciones cerradas de los hospitales de las FF.AA.**, mediante la implementación de un protocolo de atención preestablecido, que sería verificado y auditado por Contraloría Médica CAPREDENA. Se excluyen las atenciones de urgencia por riesgo vital, debidamente acreditadas por el medico respectivo.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Actualizar el convenio vigente con el MINSAL**, que data del año 1983. Entre los aspectos a revisar, se propone la efectiva cobertura de la red asistencial de los municipios y el expedito acceso a la atención por parte de nuestros afiliados.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Iniciar actividades de coordinación con la red asistencial de atención primaria del Ejército** y posteriormente las demás Instituciones, con el fin de canalizar la demanda por enfermedades agudas y atención ambulatoria de nuestros afiliados a los Centros Médicos Militares de las comunas de Maipú, Santiago, San Bernardo, La Florida y Puente Alto, entre otras.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Elaborar una propuesta de Paquetización**, que permita tratar con los principales prestadores, cobros estandarizados similares al pago asociado al diagnóstico, PAD de FONASA.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

- **Continuar con la colaboración con el Ministerio de Salud en la disminución de listas de esperas**, aumentar los servicios otorgados a las municipalidades en el ámbito de la prevención de enfermedades.

Recursos asignados: No se prevé recursos presupuestarios adicionales para esta iniciativa.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos.
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014-2017.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017.
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017
- Anexo 8. Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración 2014-2017
- Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.
- Anexo 10: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2014-2018
- Anexo 11: Premios y Reconocimientos Institucionales 2014-2017

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2014-2018

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Ley Orgánica de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional. D.F.L. N°31 de 18 de abril de 1953, y sus modificaciones.

- Misión Institucional

Satisfacer a nuestros clientes(as) y cumplir con sus requisitos mediante la entrega oportuna y eficiente de las prestaciones del sistema de seguridad social de las Fuerzas Armadas, mejorando continuamente el sistema de gestión de la calidad y del pago de pensiones y sus servicios asociados, bonificaciones y prestaciones de salud, servicios sociales y financieros.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2017

Durante el año 2017, el 90,25% del presupuesto Institucional estuvo vinculado a los productos estratégicos lo que permitió otorgar en forma adecuada y con la oportunidad requerida las prestaciones de seguridad social a sus beneficiarios.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer, en la provisión de nuestros servicios, la orientación al usuario para satisfacer sus necesidades, valiéndonos del conocimiento que tenemos de nuestro quehacer, del desarrollo de procesos de mejora continua y de la articulación con otros actores.
2	Alcanzar resultados de excelencia mediante la descentralización de la gestión y sus procesos en el ámbito de la seguridad social, fomentando mejores canales de coordinación y comunicación.
3	Mejorar la entrega de servicios al usuario, mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información que acompañen una cultura de innovación.
4	Implementar un modelo de gestión, orientado a establecer condiciones de perdurabilidad, sustentabilidad y desarrollo de los Centros de Salud y Rehabilitación, que posibiliten ampliar la provisión de prestaciones de salud a la comunidad.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Servicios Previsionales: Corresponde a los servicios y beneficios vinculados a la administración de imposiciones a los fondos de Pensiones y Desahucio, del Sistema	1,2,3

previsional de las FF.AA y aquellos asociados al pensionado desde su acreditación hasta la pérdida de su calidad como tal.

Servicios Financieros:

2 Corresponde al conjunto de servicios y beneficios, complementarios a los previsionales, que contribuyen a mejorar las condiciones financieras de los pensionados. 1,2,3

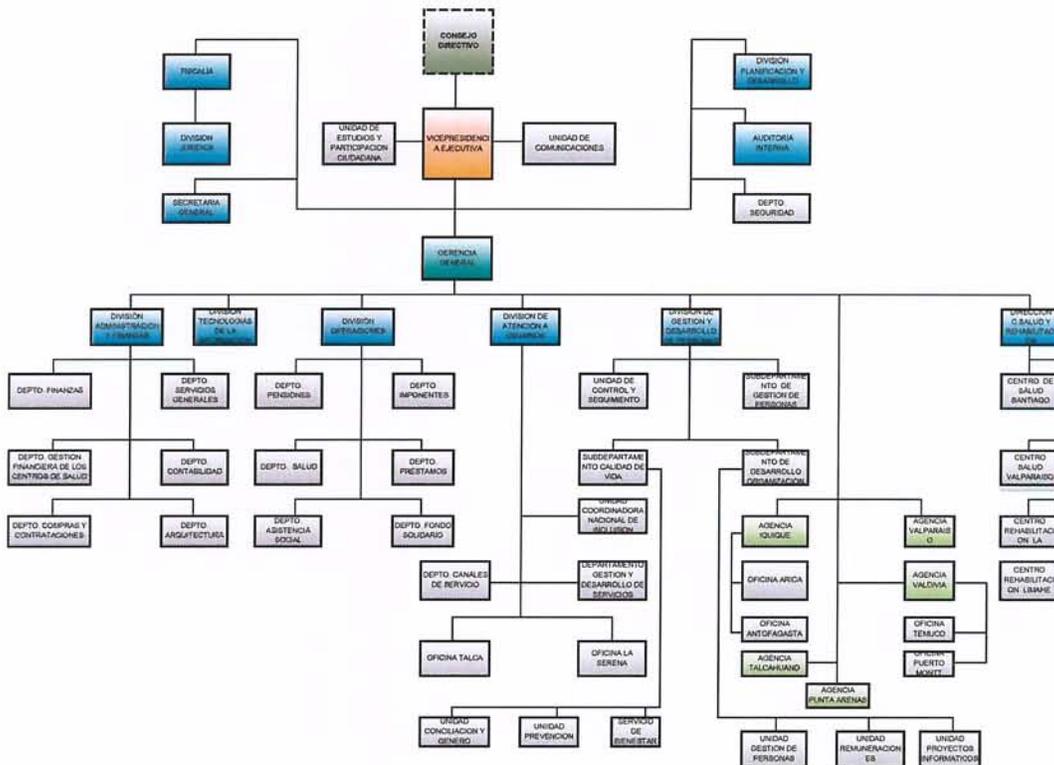
Bonificación de Salud:

3 Corresponde al beneficio por concepto de bonificaciones de salud de Medicina Curativa y del Fondo Solidario que entrega el Sistema de Salud de CAPREDENA. 1,2,3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Personal activo de las Fuerzas Armadas y demás imponentes (considerando sus cargas familiares) señalados en el DFL. N° 31 de 1953, Ley N° 18458 de 1985.
2	Personal pasivo de las Fuerzas Armadas y sus Cargas. Pensiones de retiro. Pensiones de montepíos. Cargas familiares. Retenciones judiciales.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio

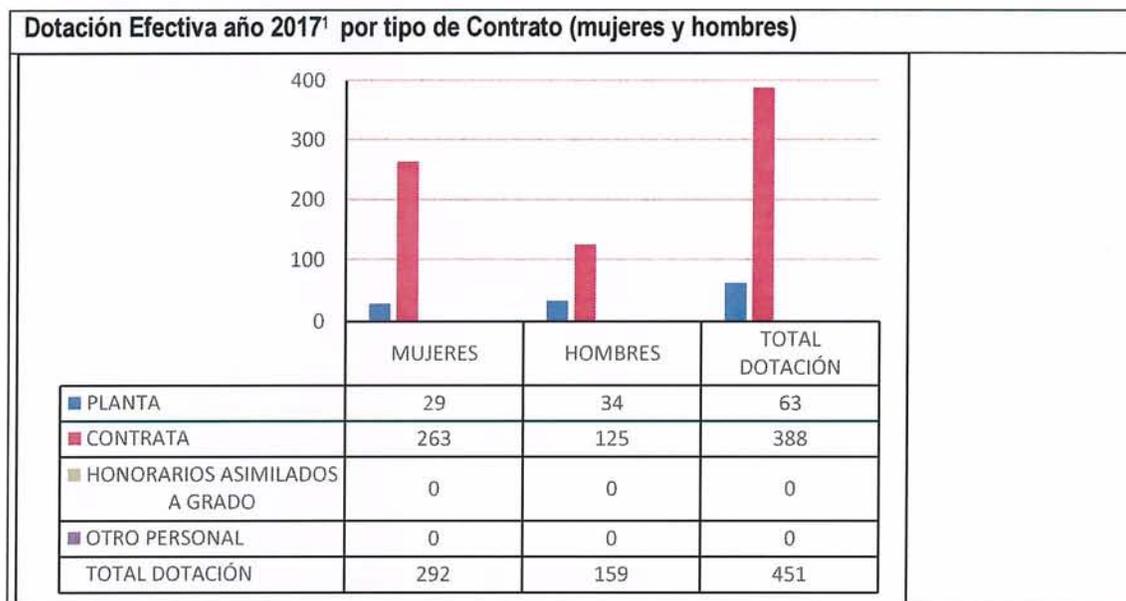


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Vicepresidente Ejecutivo	Cristián Rojas Grüzmacher
Fiscal	Pedro Vidal Quijada
Gerente General	Carlos Molina Johnson
Secretario General	Fernando Hormazábal Chaud
Jefa Auditoría Interna	Bárbara Moreno Martínez
Jefa División Planificación y Desarrollo	Claudia Stenger Araneda
Jefe División Operaciones	Jorge Zúñiga Martínez
Jefe División Administración y Finanzas	Ramón Quezada Ruz
Jefe División Personas	Gonzalo Ponce Olmos
Jefe División Tecnologías de la Información	Mauricio Jacque Núñez
Directora Centros de Salud y Rehabilitación	Claudia Bravo Medina
Jefe División Atención a Usuarios	Luis Patricio Méndez López
Jefe División Jurídica	Marcelo Díaz Lisboa

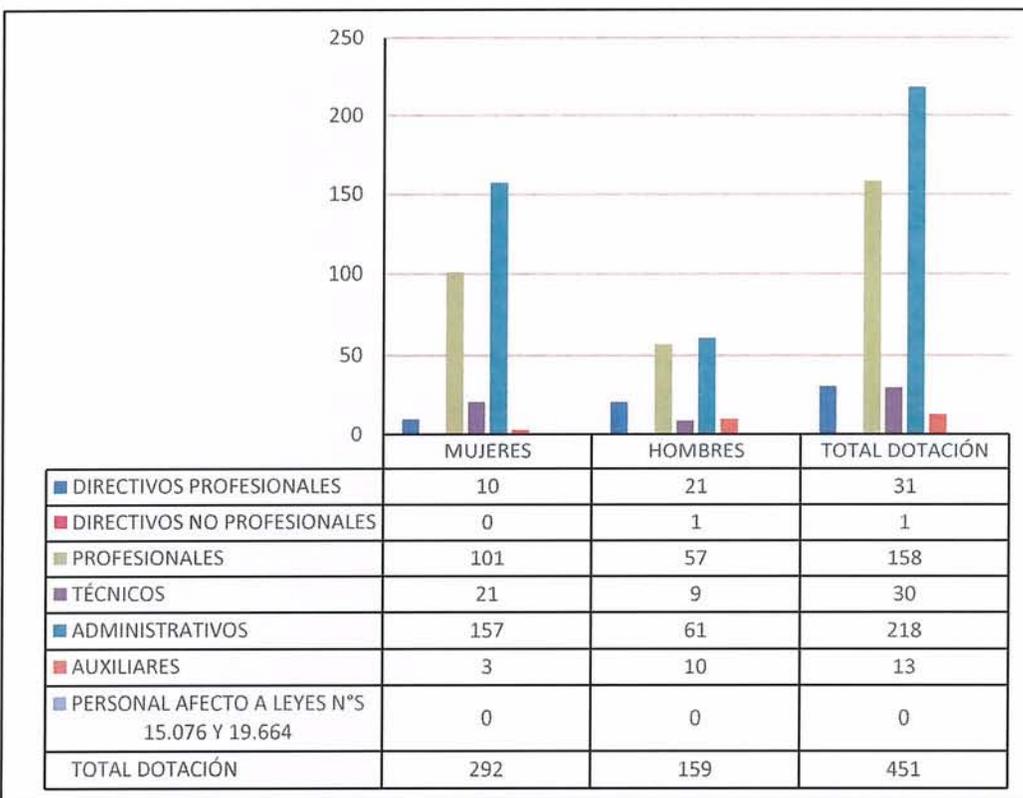
Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación de Personal

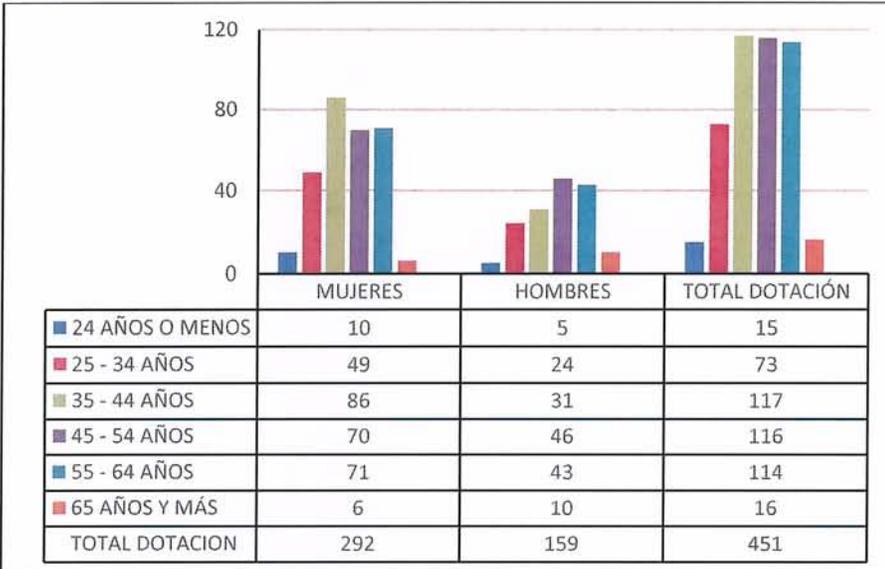


¹ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorario asimilado a grado, profesionales de las leyes N°15.076 y N°19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

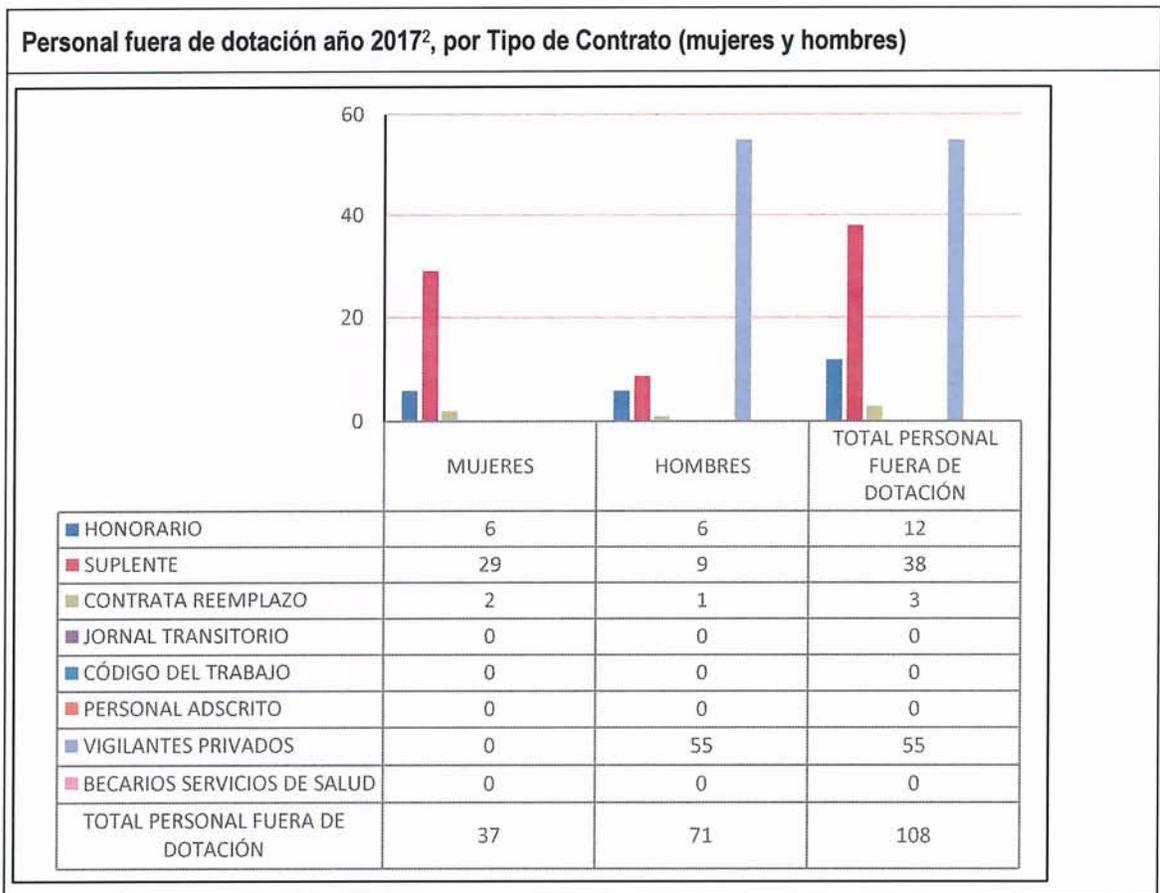
Dotación Efectiva año 2017 por Estamento (mujeres y hombres)



Dotación Efectiva año 2017 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

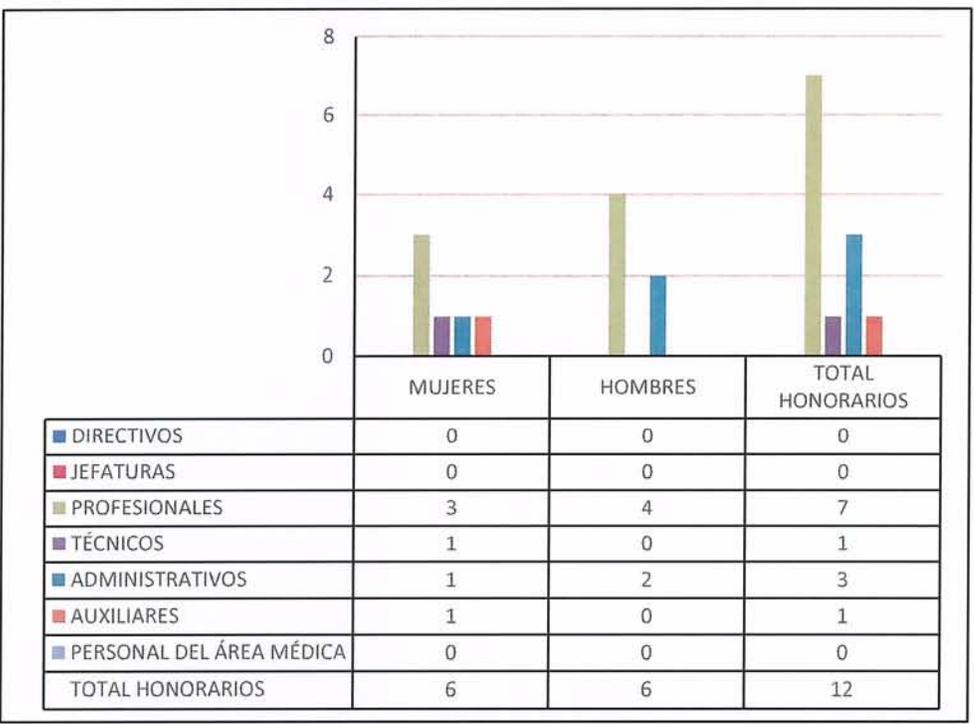


a) Personal fuera de dotación

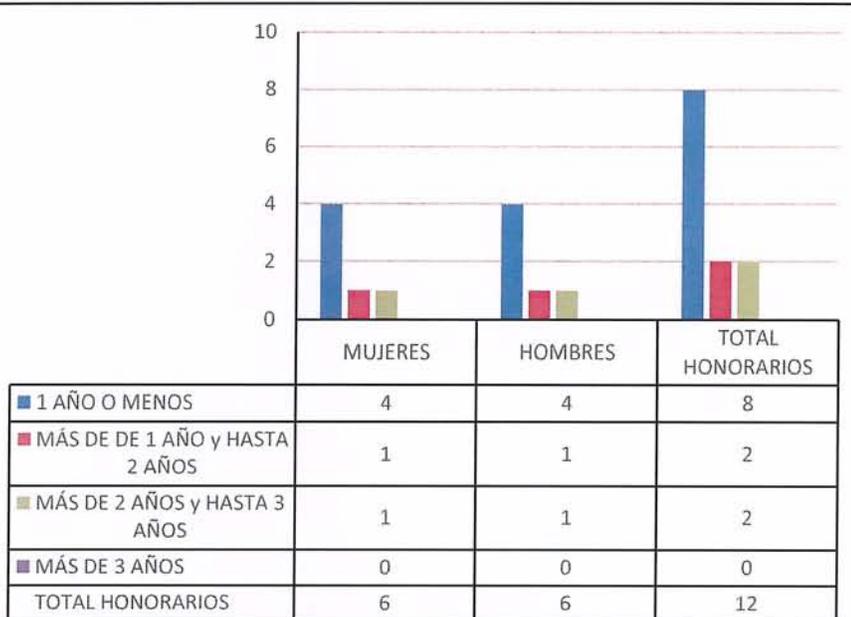


² Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2017.

Personal Honorario año 2017 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Personal Honorario año 2017 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
1. Reclutamiento y Selección								
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	70.4	93.75	58.3	33.3	48.68	57.11	Ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	89.5	86.7	85.7	100	100	116.68	Ascendente
2. Rotación de Personal								
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	15.8	7.0	3.8	3.1	254.83	122.58	Descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.								
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.2	0.7	0.0	0.6	0	0	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.9	0.2	0.0	0.0	0	0	Ascendente
- Retiros voluntarios								
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.2	2.6	0.0	0.6	0	0	Ascendente
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	8.5	2.0	2.4	2.22	130.79	108.24	Descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	6.0	1.5	1.3	0.22	2164.8	586.3	Descendente

3 La información corresponde a los periodos que van de Enero a Diciembre de cada año, según corresponda.

4 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

5 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 12 de la ley de presupuesto de 2014, artículo 10 de la ley de presupuestos de 2015, artículo 9 de la ley de presupuestos 2016 y artículo 10 de la ley de presupuestos de 2017.

6 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t) * 100$	0.5	0.9	64.7	85.71	1.05	75.49	Descendente
3. Grado de Movilidad en el servicio								
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	10.8	47.8	0.0	0.0	0	0	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	13.9	15.5	5.2	7.73	19.18	148.65	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal								
4.1 Porcentaje de funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación Efectiva	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	57.8	60.2	61.7	75.6	116.3	122.5	Ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año } t * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año } t) / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t$	24.5	11.6	12.4	17.4	122.5	140.3	Ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ^[1]	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	7.8	1.51	2.9	3.1	44.9	106.8	Ascendente
4.4 Porcentaje de becas ^[2] otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0	0	0	0	0	0	Ascendente
5. Días No Trabajados								
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.								
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.32	1.1	1.5	1.2	109.16	125	Descendente

[1] Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

[2] Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
• Licencias médicas de otro tipo ⁷	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.2	0.25	0.5	0.2	150	250	Descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0.03	0.01	0.02	0.04	250	50	Descendente
6. Grado de Extensión de la Jornada								
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	5.3	1.42	0.14	1.03	271.84	13.59	Descendente
7. Evaluación del Desempeño⁸								
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	97.5	97.6	96.7	96.7	100.5	100	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	2.5	2.3	3.3	3.3	86.84	100	Ascendente
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0		-		Mantiene
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	0		-		Mantiene
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ⁹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	si	si	si	si			Mantiene
8. Política de Gestión de Personas								

7 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

8 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

9 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³				Avance ⁴ desde		Notas
		2014	2015	2016	2017	2013	2016	
Política de Gestión de Personas ¹⁰ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	si	si	si	si			Mantiene
9. Regularización de Honorarios								
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	14.81	9.5	9.1	25	22.24	36.4	Descendente
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	100	22.2	16.7	50	200	299.4	Ascendente
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	50	111.1	77.8	50	200	155.6	Descendente

10 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017			
Programa 01 CAPREDENA			
Denominación	Monto Año 2016 M\$ ¹¹	Monto Año 2017 M\$	Notas
INGRESOS	1.177.427.667	1.193.355.195	
IMPOSICIONES PREVISIONALES	154.821.765	153.569.373	(1)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	196.611	359.904	(2)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	42.194	39.486	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	56.956.109	52.756.532	(3)
APORTE FISCAL	963.752.187	984.295.062	(4)
RECUPERACION DE PRESTAMOS	1.658.801	2.334.838	
SALDO INICIAL DE CAJA			
GASTOS	1.179.701.320	1.199.485.534	
GASTOS EN PERSONAL	9.606.608	9.908.858	(5)
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.030.129	3.122.459	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.002.491.533	1.020.358.730	(6)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	160.131.290	157.399.741	(7)
OTROS GASTOS CORRIENTES	264.527	185.851	(8)
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	289.755	227.303	
INICIATIVAS DE INVERSIÓN	0	0	
PRESTAMOS	794.073	800.529	
SERVICIO DE LA DEUDA	3.093.406	7.482.063	
RESULTADO	-2.273.654	-6.130.339	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2016 y 2017, Programa 01 CAPREDENA

(1) En los Ingresos por Imposiciones Previsionales, se presenta una disminución en el año 2017 con respecto al año 2016 de un 0.81% equivalente a M\$ 1.252.392.- Esta diferencia se explica por la eliminación del descuento del 6% a los beneficiarios de pensión de retiro o montepíos mayores de 65 años y que viene siendo aplicada de forma gradual desde el año 2014 según lo indica la Ley N°20.735.

(2) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, que corresponde principalmente al aporte recibido del Fondo Único de Prestaciones Familiares para financiar el pago de las asignaciones familiares del sector pasivo de las

¹¹ La cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

Fuerzas Armadas y del personal CAPREDENA, presenta un aumento en el año 2017 con respecto al año 2016 de un 83.05% equivalente a M\$ 163.293.- debido a un mayor gasto por asignaciones familiares pagadas en el año 2017.

(3) En Otros Ingresos Corrientes, se presenta una disminución en el año 2017 con respecto al año 2016 de un 7.37%, equivalente a M\$ 4.199.577.-. Lo anterior, incorpora principalmente la recuperación de préstamos médicos y préstamos del Fondo de Auxilio Social.

(4) El ingreso por Aporte Fiscal del año 2017 con respecto al año 2016 se incrementa en un 2.13% equivalente a M\$ 20.542.875.-, principalmente por el incremento en las obligaciones de carácter legal.

(5) Los gastos en Personal devengados el año 2017, presentan un incremento respecto al año 2016 de 3.15% correspondiente a M\$ 302.250.-, por incorporación de ingresos por recuperación de licencias médicas y maternales.

(6) Las Prestaciones de Seguridad Social presentan un incremento en el año 2017 con relación al año 2016 de un 1.78% equivalente a M\$ 17.867.197.-, lo que se explica por un incremento en el gasto en Pensiones, Jubilaciones y Montepíos. Esta situación obedece al incremento de la pensión promedio del sistema lo que se traduce en un mayor gasto por este concepto para el año 2017.

7) El Subtítulo de Transferencias Corrientes, presenta una disminución en el año 2017 con respecto al año 2016 de un 1.71% equivalente a M\$ 2.731.549.-, lo que se explica, fundamentalmente por la menor ejecución de recuperación de préstamos, por menor valor en el otorgamiento de préstamos Habitacionales y de Auxilio.

8) El Subtítulo Otros Gastos Corrientes, presenta una disminución en el año 2017 con respecto al año 2016 de un 29.74% equivalente a M\$ 78.676.-, lo que se explica fundamentalmente por un menor número de sentencias ejecutoriadas durante el año 2017.

Cuadro 2
Ingresos y Gastos devengados año 2016 – 2017
Programa 02 MEDICINA CURATIVA

Denominación	Monto Año 2016 M\$ ¹²	Monto Año 2017 M\$	Notas
INGRESOS	28.146.817	25.257.723	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.921.758	18.674.421	(1)
RENTAS DE LA PROPIEDAD	279.190	199.225	
OTROS INGRESOS	688	486	
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	7.904.902	6.315.277	
RECUPERACION DE PRESTAMOS	40.278	68.314	(2)
GASTOS	27.856.088	25.955.871	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	0	0	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.835.804	6.210.091	(3)
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.272.717	1.222.783	
ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	6.453.114	7.001.696	
PRESTAMOS	13.294.453	11.521.301	(4)
SERVICIO DE LA DEUDA	0	0	
RESULTADO	290.728	-698.148	

Notas:

Análisis de diferencias presentadas en Ingresos y Gastos Devengados en los años 2016 y 2017, Programa 02 Medicina Curativa

(1) Las Transferencias Corrientes reflejan una disminución de los ingresos por Imposiciones, con relación al año 2016, de un 6.26% equivalente a M\$1.247.337.- debido a la disminución de cotizantes a este Fondo durante el año 2017.

(2) Recuperación de Préstamos, en el año 2017 se refleja una variación en los ingresos devengados y no percibidos a diciembre del año anterior, correspondientes a los intereses de inversiones en el mercado de capitales de disponibilidades de caja transitorias.

(3) Las Prestaciones de Seguridad Social, presentan un menor gasto con relación al año 2016 de un 9.15% equivalente a M\$625.713.-, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los afiliados al Sistema de Salud CAPREDENA.

(4) Los Préstamos Médicos otorgados a los cotizantes del Fondo Medicina Curativa, presentan una disminución de un 13,34% equivalente a M\$1.773.152.-, de acuerdo a los gastos médicos presentados por los mismos afiliados.

¹² La cifras están expresadas en M\$ del año 2017. El factor de actualización de las cifras del año 2016 es 1,021826

b) Comportamiento Presupuestario año 2017

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Programa 01 CAPREDENA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
			TOTAL INGRESOS	1.204.214.158	1.194.104.341	1.193.355.195	749.146	
04			IMPOSICIONES PREVISIONALES	157.799.989	153.794.989	153.569.373	225.616	(1)
	01		Aportes del Empleador	10.244	5.244	4.266	978	
	02		Aportes del Trabajador	157.789.745	153.789.745	153.565.107	224.638	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	274.249	270.357	359.904	-89.547	
	01		Del Sector Privado	-	20.947	20.946	1	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro	-	20.947	20.946	1	
	02		Del Gobierno Central	274.249	249.410	338.958	-89.548	
		004	Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía	274.249	249.410	338.958	-89.548	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	48.531	48.531	39.486	9.045	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	53.766.190	53.273.021	52.756.532	516.489	(2)
	01		Recup y Reembolsos Licencias médicas	58.358	458.358	340.979	117.379	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	-	6.831	6.831	0	
	04		Fondos de Terceros	44.262.551	40.762.551	40.350.126	412.425	
	99		Otros	9.445.281	12.045.281	12.058.596	-13.315	
09			APORTE FISCAL	991.565.128	984.295.062	984.295.062	0	
	01		Libre	991.565.128	984.295.062	984.295.062	0	
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS	760.071	2.422.381	2.334.838	87.543	(3)
	01		De Asistencia Social	760.071	760.071	677.030	83.041	
	10		Ingresos por percibir	-	1.662.310	1.657.808	4.502	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	-	-	-	0	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

15 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

16 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

		TOTAL GASTOS	1.204.214.158	1.201.899.278	1.199.485.534	2.413.744	
21		GASTOS EN PERSONAL	8.656.140	9.909.406	9.908.858	548	
22		BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.169.675	3.122.467	3.122.459	8	
23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.028.681.188	1.022.093.878	1.020.358.730	1.735.148	(4)
	01	Prestaciones Previsionales Jubilaciones, Pensiones y Montepíos	1.028.406.939	1.021.296.595	1.019.561.585	1.735.010	
	001	Montepíos	1.011.020.709	999.285.202	997.648.692	1.636.510	
	002	Bonificaciones	80.772	5.451.104	5.370.600	80.504	
	003	Bono de Reconocimiento	16.153.158	14.653.158	14.652.995	163	
	004	Desahucios e Indemnizaciones	-	63.139	63.138	1	
	006	Asignación por Muerte	1.152.300	1.252.300	1.234.468	17.832	
	008	Devolución de Imposiciones	-	591.692	591.692	0	
	02	Prestaciones de Asistencia Social	274.249	249.410	249.273	137	
	001	Asignación Familiar Prestaciones Sociales del Empleador	274.249	249.410	249.273	137	
	03		-	547.873	547.872	1	
	001	Indemnización de Cargo Fiscal Fondo de Retiro de Funcionarios Públicos Ley N° 19.882	-	469.358	469.358	0	
	003		-	40.323	40.322	1	
	004	Otras indemnizaciones	-	38.192	38.192	0	
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	162.717.823	158.065.490	157.399.741	665.749	(5)
	01	Al Sector Privado Ubicación Menores, Ancianos e Incapacitados	4.122.807	5.283.474	5.278.521	4.953	
	453		718.328	718.328	713.377	4.951	
	456	Cotización Isapres	1.983.136	2.973.136	2.973.134	2	
	461	Centros de Salud	1.421.343	1.592.010	1.592.010	0	
	02	Al Gobierno Central	19.239.364	20.279.364	20.166.301	113.063	
	002	Medicina Curativa	18.374.003	18.724.003	18.610.940	113.063	
	003	Fondo Nacional de Salud	865.361	1.555.361	1.555.361	0	
	03	A Otras Entidades Públicas	139.352.422	132.499.422	131.952.199	547.223	
	268	Aporte Caja Fondo Desahucio	2.953.051	2.845.051	2.761.771	83.280	
	269	Aporte Caja Fondo Revalorizador de Pensiones	383.547	283.547	282.686	861	
	270	Aporte Fiscal Fondo Desahucio	2.496.835	1.936.835	1.893.557	43.278	
	271	Aporte Fiscal Fondo Revalorizador de Pensiones	5.136.017	5.091.017	4.985.513	105.504	

	273	Fondo de Auxilio Social	34.966.556	30.466.556	30.286.848	179.708
	274	Fondo Desahucio	30.032.339	32.192.339	32.058.203	134.136
	275	Fondo Revalorizador de Pensiones	6.242.090	4.442.090	4.442.091	-1
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	57.141.987	55.241.987	55.241.530	457
	322	Aporte Fiscal Extraordinario Fondo Desahucio	-	-	-	0
	07	A Organismos Internacionales	3.230	3.230	2.720	510
	001	Organización Iberoamericana de Seguridad Social	3.230	3.230	2.720	510
26		OTROS GASTOS CORRIENTES	-	185.852	185.851	1
	02	Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad	-	185.852	185.851	1
29		ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	186.253	239.593	227.303	12.290
	03	Vehiculos	16.921	16.490	16.490	0
	04	Mobiliario y Otros	-	16.817	16.750	67
	05	Máquinas y Equipos	-	16.722	15.581	1.141
	06	Equipos Informáticos	-	20.232	14.784	5.448
	07	Programas Informáticos	169.332	169.332	163.698	5.634
31		INICIATIVAS DE INVERSIÓN	-	-	-	0
	02	Proyectos	-	-	-	0
32		PRESTAMOS	800.529	800.529	800.529	0
	01	De Asistencia Social	800.529	800.529	800.529	0
34		SERVICIO DE LA DEUDA	2.550	7.482.063	7.482.063	0
	07	Deuda Flotante	2.550	7.482.063	7.482.063	0
35		SALDO FINAL DE CAJA	-	-	-	0
		RESULTADO	-	7.794.937	- 6.130.339	-1.664.598

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2017 Programa 01 CAPREDENA.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución por Imposiciones Previsionales de M\$225.616 se debe a una mayor estimación en los ingresos percibidos por el efecto del reajuste de pensionados en el mes de diciembre del año 2017.

(2) El menor ingreso percibido por M\$516.489 en el Subtítulo 08 Otros Ingresos Corrientes, se explica principalmente por una mayor estimación de la Recuperación de Préstamos del Fondo Auxilio Social.

(3) El menor ingreso percibido de M\$87.543.- del subtítulo de Recuperación de Préstamos de Asistencia Social, se debe a que hubo una disminución de otorgamiento préstamos durante el segundo semestre del año 2016, lo que se traduce en un menor ingreso por concepto de amortización de los préstamos durante el año 2017.

(4) La variación presupuestaria que muestra el subtítulo 23 de Prestaciones de Seguridad Social, se verifica en el ítem 01 Prestaciones Previsionales, Asignación 001 Jubilaciones, Pensiones y Montepíos de M\$ 1.636.510.-, y se justifica por el decrecimiento vegetativo de pensionados en el año 2017, y por efectos de la aplicación de la Ley N° 20.735, a contar del año 2014.

(5) El menor gasto que muestra el subtítulo 24 de Transferencias Corrientes, por M\$ 665.749.-, se justifica principalmente por disminución de los aportes al Fondo de Auxilio Social y al Fondo de Desahucio cuyas estimaciones resultaron menores que el devengo del último trimestre.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2017								
Programa 02 MEDICINA CURATIVA								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
			TOTAL INGRESOS	25.018.651	25.300.538	25.257.723	42.815	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	18.374.003	18.724.003	18.674.421	49.582	(1)
	02		Del Gobierno Central	18.374.003	18.724.003	18.674.421	49.582	
		002	Caja de Previsión de la Defensa Nacional	18.374.003	18.724.003	18.674.421	49.582	
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD	192.458	192.458	199.225	-6.767	(2)
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	0	486	486	0	
	99		Otros	0	486	486	0	
11			VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	6.452.190	6.315.277	6.315.277	0	
		01	Venta o Rescate de Títulos y Valores	6.452.190	6.315.277	6.315.277	0	
12			RECUPERACIÓN DE PRESTAMOS	0	68.314	68.314	0	
	10		Ingresos por Percibir	0	68.314	68.314	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	0	0	0	0	
			TOTAL GASTOS	25.018.648	26.235.400	25.955.871	279.529	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	494	0	0	0	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2017.

19 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

20 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

23		PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	7.041.828	6.291.828	6.210.091	81.737
	01	Prestaciones Previsionales	7.041.828	6.291.828	6.210.091	81.737
	009	Bonificaciones de alud	7.041.828	6.291.828	6.210.091	81.737
24		TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.288.384	1.288.384	1.222.783	65.601
	03	A Otras Entidades Públicas	1.288.384	1.288.384	1.222.783	65.601
	277	Fondos de Salud de las Fuerzas Armadas	1.288.384	1.288.384	1.222.783	65.601
30		ADQUISICION DE ACTIVOS FINANCIEROS	3.224.450	7.001.696	7.001.696	0
	01	Compra de Títulos y Valores	3.224.450	7.001.696	7.001.696	0
32		PRESTAMOS	13.353.492	11.653.492	11.521.301	132.191
	01	Médicos	13.353.492	11.653.492	11.521.301	132.191
34		SERVICIO DE LA DEUDA	110.000	0	0	0
	07	Deuda Flotante	110.000	0	0	0
35		SALDO FINAL DE CAJA	0	0	0	0
		RESULTADO	3	-934.862	-698.148	-236.714

Notas:

Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2017 Programa 02 Medicina Curativa.

(1) El menor ingreso que muestra la ejecución de Transferencias Corrientes por M\$49.582.-, con respecto al presupuesto final del año 2017, se debe a una menor recuperación de Préstamos Médicos del Fondo de Medicina Curativa.

(2) El mayor ingreso que muestra la ejecución de Rentas de la Propiedad por M\$6.767.-, con respecto al presupuesto final del año 2017, se debe a una mayor tasa promedio ofrecida por las Instituciones Financieras para las Inversiones en el Mercado de Capitales.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera Programa 01 CAPREDENA							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2017/ 2016	Notas
			2015	2016	2017		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[3])	%	96%	101%	101%	100%	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	93%	97%	102%	105%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	(2)
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	107%	103%	98%	95%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	-91%	-136%	-122%	90%	(3)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	-91%	-136%	-122%	90%	

Notas:

(1) El comportamiento del Aporte Fiscal en el año 2017 se mantiene estable debido al menor valor requerido en relación al presupuesto inicial, misma situación que el año 2016, por la disminución del presupuesto inicial al gasto de Prestaciones Previsionales.

(2) La estabilidad que presenta la ejecución de los ingresos propios se debe principalmente a la estimación más ajustada de ingresos por imposiciones previsionales, en el presupuesto inicial.

(3) La disminución que presenta la Deuda Flotante en el año 2017, se debe al aumento del Saldo Final de Caja para cubrir la Deuda Flotante.

²¹ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

²² El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

Cuadro 4
Indicadores de Gestión Financiera
Programa 02 MEDICINA CURATIVA

Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²³			Avance ²⁴	Notas
			2015	2016	2017	2017/ 2016	
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales[3])	%	0%	0%	0%	0%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	109%	110%	99%	90%	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	100%	100%	100%	100%	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	92%	91%	101%	111%	
	[DF/ Saldo final de caja]	%	100%	100%	100%	0%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	100%	100%	100%	0%	

23 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2017. Los factores de actualización de las cifras de los años 2015 y 2016 son 1,060521 y 1,021826 respectivamente.

24 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017 ²⁵				
Programa 01 CAPREDENA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		7.894.937	-6.130.345	1.764.591
Carteras Netas		0	-3.348.425	-3.348.425
115	Deudores Presupuestarios	0	1.584.179	1.584.179
215	Acreedores Presupuestarios	0	-4.932.604	-4.932.604
Disponibilidad Neta		1.229.792	-996.041	233.751
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.229.792	-996.041	233.751
Extrapresupuestario Neto		6.665.145	-1.785.879	4.879.265
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	8.155.253	-2.554.424	5.600.829
116	Ajustes a Disponibilidades	13.462	3.308	16.769
119	Trasposos Interdependencias	0	793.500	793.500
214	Depósitos a Terceros	-1.332.456	689.082	-643.375
216	Ajustes a Disponibilidades	-171.114	76.155	-94.958
219	Trasposos Interdependencias	0	-793.500	-793.500

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2017 ²⁶				
Programa 02 MEDICINA CURATIVA				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		984.865	-698.150	286.716
Carteras Netas		0	0	0
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	0	0
Disponibilidad Neta		815.417	-618.104	197.313
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	815.417	-618.104	197.313
Extrapresupuestario neto		169.448	-80.046	89.403
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	579.278	-384.536	194.743
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Trasposos Interdependencias	0	424.400	424.400
214	Depósitos a Terceros	-405.921	303.926	-101.995
216	Ajustes a Disponibilidades	-3.909	564	-3.345
219	Trasposos Interdependencias	0	-424.400	-424.400
Total		8.879.802	-6.828.495	2.051.307

25 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

26 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2017				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN				

f) Transferencias²⁷

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2017 ²⁸ (M\$)	Presupuesto Final 2017 ²⁹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³⁰	Notas
Transferencias al Sector Privado	4.122.807	5.283.474	5.278.521	4.953	
Gastos en Personal	1.421.343	1.592.010	1.592.010	0	
Prestaciones Previsionales	718.328	718.328	713.377	4.951	
Inversión Real	0	0	0	0	
Otros	1.983.136	2.973.136	2.973.134	2	
Transferencias al Gobierno Central	19.239.364	20.279.364	20.166.299	113.065	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	8.014.529	8.167.195	8.117.877	49.318	
Inversión Real	10.359.474	10.556.808	10.493.061	63.747	
Otros	865.361	1.555.361	1.555.361	0	
Transferencias A Otras Entidades Públicas	139.355.652	132.502.652	131.954.919	547.733	
Gastos en Personal					
Prestaciones Previsionales	47.243.879	46.790.879	46.423.821	367.058	
Inversión Financiera	34.966.556	30.466.556	30.286.848	179.708	
Otros	57.141.987	55.241.987	55.241.530	457	
A Organismos Internacionales	3.230	3.230	2.720	510	
TOTAL TRANSFERENCIAS	162.717.823	158.065.490	157.399.739	665.751	

27 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

28 Corresponde al aprobado en el Congreso.

29 Corresponde al vigente al 31.12.2017

30 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

g) Inversiones³¹

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2017							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³²	Ejecución Acumulada al año 2017 ³³	% Avance al Año 2016	Presupuesto Final Año 2017 ³⁴	Ejecución Año 2017 ³⁵	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

NO APLICA A ESTA INSTITUCIÓN

31 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

32 Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

33 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2017.

34 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2017

35 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2017.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2014 -2017

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2017

Producto	Nombre	Fórmula	Unidad de	Valores	Efectivo	Meta	Porcentaje
Estratégico	Indicador	Indicador	Medida	2015	2016	2017	de Logro ¹ 2017
	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido} / \text{N}^\circ \text{ total de atenciones presenciales realizadas el año t}) * 100$	%	86.0 (128904.0 / 149961.0)*100 H: 86.0 (72140.0 / 83877.0)*100 M: 85.9 (56764.0 / 66084.0)*100	84.3 (109784.0 / 130173.0)*100 H: 84.4 (61268.0 / 72602.0)*100 M: 84.3 (48516.0 / 57571.0)*100	84.0 (123010.0 / 146412.0)*100 H: 84.0 (67656.0 / 80527.0)*100 M: 84.0 (55355.0 / 65885.0)*100	100,0%
Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones y sus montepíos y sus anticipos en el año t.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/Nº de casos del primer pago de pensiones y anticipo	días	45.76 44756.00 / 978.00 H: 47.35 3125.00 / 66.00	41.28 42605.00 / 1032.00 H: 42.03 2438.00 / 58.00	41.13 46884.00 / 1140.00 H: 44.00 2112.00 / 48.00	100,0%

	Enfoque de Género: Si	de montepios año t Hombres: Mujeres	M: 45.51 41631.00 /1566.00	M: 41.24 40167.00 /974.00	M: 41.21 35938.00 /872.00	M: 41.00 44772.00 /1092.00	
Servicios Previsionales - Desahucio	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t. Enfoque de Género: Si	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t) Hombres: Mujeres	M: 20.84 40765.00 /1956.00 H: 20.87 36112.00 /1730.00 M: 20.59 4653.00 /226.00	M: 18.54 36716.00 /1980.00 H: 18.58 32073.00 /1726.00 M: 18.28 4643.00 /254.00	M: 18.38 35919.00 /1954.00 H: 18.44 31189.00 /1691.00 M: 19.00 4845.00 /255.00	M: 19.00 40033.00 /2107.00 H: 19.00 35188.00 /1852.00 M: 19.00 4845.00 /255.00	100,0%
Servicios Previsionales Servicios Financieros Bonificación de Salud	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t. Enfoque de Género: Si	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Número de ciudadanos/as encuestados)*100 Hombres: Mujeres	M: 89.19 (1040.00 /1166.00)*100 H: 89.22 (644.20 /722.00)*100 M: 87.47 (391.00 /447.00)*100	M: 91.06 (1290.39 /1417.00)*100 H: 90.52 (781.17 /863.00)*100 M: 92.00 (509.68 /554.00)*100	M: 90.69 (1548.03 /1707.00)*100 H: 92.23 (902.04 /978.00)*100 M: 89.09 (649.48 /729.00)*100	M: 89.98 (1042.00 /1158.00)*100 H: 90.03 (605.00 /672.00)*100 M: 89.92 (437.00 /486.00)*100	100,0%
Bonificación de Salud - Medicina Curativa	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario,	(N° de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en	M: 74.61 (2371.00 /3178.00)*100 NM	M: 76.64 (2044.00 /2667.00)*100	M: 80.55 (2199.00 /2730.00)*100	M: 78.00 (2227.00 /2855.00)*100	100,0%

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2014 - 2017

No aplica, ya que la Institución no tiene compromisos comprendidos en el ámbito de la SEGPRES.

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2017

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA PRESUPUESTARIA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	13

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados			
			I			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	96.67%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						96.67%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t."
		Sistema de Monitoreo del Desempeño	Modificar	1	"El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas

		Institucional Eficiencia Energética			natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017."
--	--	---------------------------------------	--	--	---

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error
		Ponderación	N° Indicadores / Mecanismos Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos	
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	6	60.00%	6	0
2	Medir e informar correctamente los Indicadores Transversales	30%	9	26.67%	8	No aplica
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0.00%	0	No aplica
4	Publicar Mecanismos de Incentivo	10%	4	10.00%	No aplica	No aplica
	Total	100%	19	96.67%	14	0

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento Metas)

N°	Indicador	Meta 2017	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	% Cumplimiento meta(resultado evaluación final)	Descuento por error	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida (resultado evaluación final)
1	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	84,0	88,7	105,60	No	6,00	6,00
2	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	78,00	80,55	103,27	No	12,00	12,00
3	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	89,98	90,69	100,79	No	6,00	6,00
4	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	19,00	18,38	103,37	No	12,00	12,00
5	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	41,13	41,13	100,00	No	12,00	12,00
6	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	21,00	20,48	102,54	No	12,00	12,00
	Total:					60,00	60,00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

N°	Indicador	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Cumplimiento Medir e Informar correctamente
1	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	100	Si
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	14	No
3	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	1,20	Si
4	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	Si
5	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,48	Si
6	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	59,14	Si
7	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	Si
8	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	61	Si
9	Índice de eficiencia energética.	71,53	Si

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	ENVIADO COMITÉ PMG (OBS. REPRESENTANTE MINISTERIAL)
Fecha de emisión:	15-02-2018 17:38

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2018	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtitulo 21
Modernización base	549	M\$945.074	1721	10,8%
Modernización institucional	549	M\$440.670	803	5,08%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2014-2017

INCENTIVO	Total Dotación	Recursos 2018	Promedio por Persona	% Gasto Total Subtítulo 21
Modernización Colectivo	549	M\$ 441.804	M\$ 805	4.88%

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo años 2017				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁶	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁸
EQUIPO Nº 1 GERENCIA GENERAL Y AGENCIAS REGIONALES	148	3	100	8%
EQUIPO Nº 2 OPERACIONES, ATENCIÓN A USUARIOS E INSTALACIONES DE SALUD	149	3	100	8%
EQUIPO Nº 3 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	99	3	100	8%
EQUIPO Nº 4 SOPORTE	108	3	100	8%
EQUIPO Nº 5 ASESORÍAS	45	3	100	8%

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2017.

37 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

38 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 11 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2016					
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo Trabajo ³⁹	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁰	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴¹	
EQUIPO Nº 1 GERENCIA GENERAL Y AGENCIAS REGIONALES	98	6	100	8%	
EQUIPO Nº 2 OPERACIONES, ATENCIÓN A USUARIOS E INSTALACIONES DE SALUD	196	4	100	8%	
EQUIPO Nº 3 ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	100	4	100	8%	
EQUIPO Nº 4 SOPORTE	105	3	100	8%	
EQUIPO Nº 5 ASESORÍAS	45	3	100	8%	

39 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2016.

40 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

41 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2015				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴²	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴³	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁴
Equipo N°1 AGENCIAS REGIONALES	96	6	100%	8.0%
Equipo N°2 OPERACIONES I	104	4	100%	8.0%
Equipo N°3 OPERACIONES II	81	3	100%	8.0%
Equipo N°4 ADMINISTRACION Y FINANZAS	101	4	100%	8.0%
Equipo N°5 ASESORÍAS Y SOPORTE I	57	4	100%	8.0%
Equipo N°6 ASESORIAS Y SOPORTE II	68	4	100%	8.0%
Equipo N°7 ASESORIAS	40	4	100%	8.0%

42 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2015.

43 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

44 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2014				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁵	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁶	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁷
EQUIPO Nº 1 Agencias Regionales	97	5	100 %	8 %
EQUIPO Nº 2	41	3	100 %	8 %
EQUIPO Nº 3	75	3	100 %	8 %
EQUIPO Nº 4	96	3	100 %	8 %
EQUIPO Nº 5	60	3	100 %	8 %
EQUIPO Nº 6	42	3	100 %	8 %
EQUIPO Nº 7	82	5	100 %	8 %
EQUIPO Nº 8	43	5	100 %	8 %

45 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2014.

46 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

47 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 8: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración 2014 - 2017.

- Género

En relación a la Perspectiva de Género, el accionar se orientó al fortalecimiento de la igualdad de género, implementando una serie de medidas para informar y brindar mejores servicios a nuestras usuarias, tales como:

- Capacitación a funcionarios(as) en temáticas de género

Durante el 2017 se llevaron a cabo 4 talleres sobre género para funcionarios y funcionarias de CAPREDENA, se logró una participación total de 74 funcionarios/as a nivel nacional.

A la fecha el 36% de los funcionarios/as de CAPREDENA ha recibido una capacitación en esta temática

- Disminución de los plazos en la tramitación de las pensiones de montepío.

En el pasado, la viuda pasaba casi dos meses sin recibir ingresos y por tanto expuesta a contraer deudas para poder subsistir, alimentarse, comprar medicamentos, entre otros. Actualmente el tiempo de espera disminuyó a **40.71** días; 13 días menos que el 2011, cuando se contrajo este compromiso por parte de la institución. Hoy nuestras pensionadas de montepío pueden gozar de los esfuerzos y la preocupación que la institución siente por ellas.

- Plan de Difusión de los derechos previsionales, procurando garantizar el acceso a los beneficios y servicios de acuerdo a sus particularidades y características.

La implementación de un plan de difusión enfocado sólo en las mujeres de CAPREDENA permitió llegar al total de nuestras pensionadas que recibieron, a través de estas medidas información de todos o de algún beneficio en particular que entrega la Caja. Ello a su vez aumenta el conocimiento y el empoderamiento para la obtención de algún servicio, hasta ese entonces desconocido por ellas.

- Plan para incrementar el número de usuarias con modalidad de pago de pensión a través de depósito, impactando fundamentalmente en términos de seguridad.

Durante el año 2017 se implementó un plan de difusión acotado a la opción de pago vía depósito, buscando que mujeres que actualmente se desplazan a las sucursales bancarias para pagarse de su pensión (modalidad de pago ventanilla) ya no incurran en gastos de traslados ni se expongan a robos, pérdidas u otras situaciones de inseguridad, propias del manejo de dinero en efectivo.

- **Descentralización / Desconcentración**

Capredena está eximida de realizar acciones de descentralización, considerando que es una institución funcionalmente descentralizada, y en su estructura no considera Direcciones Regionales, al efecto solo se contempla la facultad que el órgano colegiado superior de administración que posee (Consejo Directivo), pueda establecer sucursales en otras ciudades distintas a Santiago. Por lo tanto, no procede desde el punto de vista jurídico desconcentrar territorialmente con los gobiernos Regionales. El Servicio cuenta con productos estandarizados, administrados desde el nivel central, sin transferencia de competencias o facultades de distribución de los recursos o presupuestos y administración al ámbito regional, considerando que la estructura institucional no considera desconcentración territorial o funcional en Direcciones Regionales. El presupuesto nacional se asigna a nivel central, no existiendo características particulares que incidan respecto de los procesos de pago y políticas gubernamentales en cada región.

Anexo 9: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2017.

No es posible identificar una Oferta Programática específica, dado que el presupuesto institucional para el año 2017 fue de continuidad, lo que permitió cumplir adecuadamente con el otorgamiento de los servicios que genera y provee Capredena, en el marco de su misión y mandato legal, no constituyendo un Programa Público o Iniciativa Programática.

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2014-2018

No existen proyectos de ley en tramitación en el Congreso Nacional, originados en CAPREDENA.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2014- 2018

No existen leyes promulgadas, originadas en CAPREDENA.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2014 - 2017

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional fue premiada en la ceremonia "Sello Chile Inclusivo 2017", por Servicio Nacional de la Discapacidad, SENADIS, específicamente por el Centro de Salud Santiago.

En la oportunidad, CAPREDENA recibió el reconocimiento "Edificio Accesible", gracias a las mejoras implementadas en el Centro de Salud Santiago (ubicado en Paseo Bulnes 284), tales como: adaptar baños para personas con discapacidad, incorporar señalética de piso en el hall de acceso, adaptar módulos de uso exclusivo, entre otros.

Para el año 2018, CAPREDENA coordinará distintas líneas de trabajo que permitan seguir avanzando en su compromiso con la inclusión: accesibilidad web, inclusión laboral e intervenciones en el edificio de Casa Matriz.